

Penerapan E-CRM Pada AHASS Karya Servis berbasis Web

Implementation of E-CRM in AHASS Web-based Service Works

Rika Chairani^{a,1}, Khairul Ummi^{b,2}

^aProgram Studi Sistem Informasi UPU, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^b Dosen Program Studi Sistem Informasi UPU, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia
rikachairani51@gmail.com¹, ummi12gibmie@gmail.com²

ABSTRAK

AHASS Karya Servis sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan penanganan koridor spare part sepeda motor Honda sedang melewati beberapa permasalahan khususnya pada divisi servis sepeda motor yang terlihat dari menurunnya kesetiaan klien. AHASS Karya Servis juga masih merasa peka untuk mengetahui penilaian tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh operasional perusahaan. Sedikit demi sedikit, jalannya pengaduan klien kurang maksimal sehingga banyak keluhan dari tamu yang tidak puas terabaikan. Penjajakan ini menghasilkan suatu sistem informasi dengan pendekatan Electronic Client Relationship Operation (E-CRM) yang dapat membantu dalam memberikan informasi pelayanan pada Servis Karya AHASS. Ujungnya adalah menguji efektivitas E-CRM dalam menyempurnakan pelayanan perusahaan kepada tamu sehingga dapat berdampak pada kesetiaan klien terhadap perusahaan.

Kata Kunci : e-CRM, Pelanggan, keluhan

ABSTRACT

AHASS Karya Servis as a company that operates in the service sector and deals of Honda motorbike spare corridor is passing several problems, especially in the motorbike service division, which can be seen from the decline in client fidelity. AHASS Karya Servis also still finds it delicate to know guests' assessments of the services handed by the company operation. piecemeal from that, the running of client complaints isn't optimal so that numerous complaints from displeased guests are ignored. This exploration is to produce an information system with an Electronic client Relationship operation (E-CRM) approach that can help in furnishing service information at AHASS Karya Servis. The end is to test the effectiveness of E-CRM in perfecting company services to guests so that it can impact client fidelity to the company.

Keywords : Employee Recruitment, EDAS, PHP, Mysql

Info Artikel :

Disubmit: 24 Juli 2023

Direview: 05 Agustus 2023

Diterima : 26 September 2023

Copyright © 2024 – CSRID Journal. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

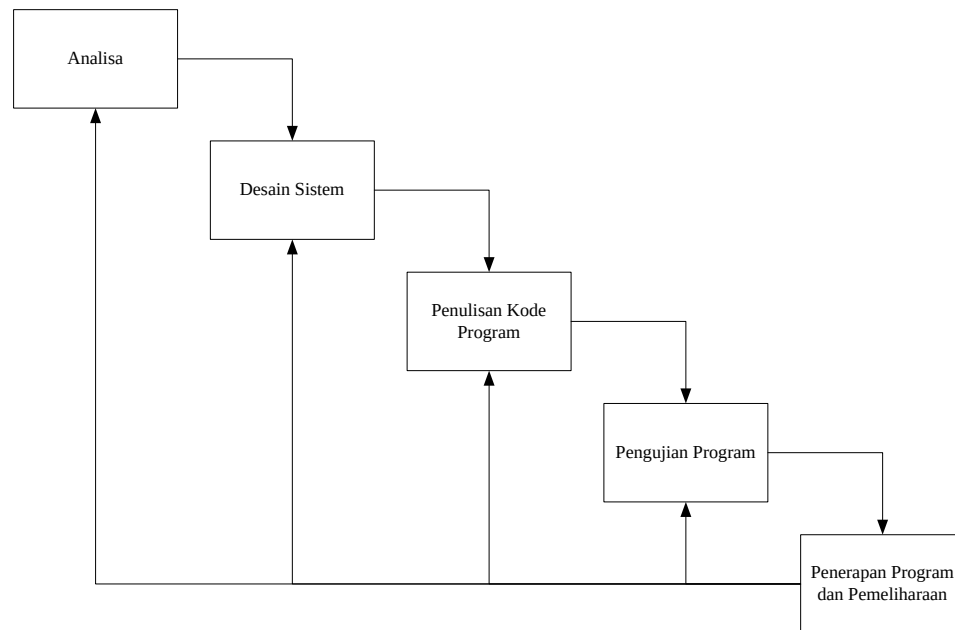
Dalam era globalisasi dan perubahan iklim yang menguntungkan ini, hal ini juga disertai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, dimana teknologi kini memainkan peranan penting dalam persaingan bisnis. perusahaan terbaik tidak hanya memilih untuk memenuhi kebutuhan klien namun juga telah menjalin hubungan jangka panjang dengan para tamu. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mempertahankan tamu adalah dengan menciptakan koneksi antara perusahaan dan konsumen (Maqbul Arochman, 2022).

Maka diperlukan suatu sistem bernama Electronic Client Relationship Management (E-CRM) yang berbasis pada website yang dapat memecahkan permasalahan tersebut. Electronic Client Relationship Operation merupakan strategi perusahaan untuk menjaga kesetiaan klien agar tamu dapat datang kembali dan pada akhirnya menjadi tamu perusahaan yang tiada habisnya. Dengan berkembangnya teknologi, melayani tamu yang semula bertemu langsung kini dapat dilakukan melalui media elektronik (Dodi Restiadi, 2019).

E-CRM mempunyai kemampuan untuk memanfaatkan informasi yang ada dalam sistem yang telah berjalan sebelumnya untuk membantu operasional perusahaan mengetahui dan mengelola seluruh pengetahuan dan kebutuhan klien secara tête-à-tête sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesetiaan dan kepuasan klien (Harish Zhafar, 2018).

2. METODE

Metode Perancangan yang digunakan penulis adalah *waterfall*, kelebihan model *waterfall* mempermudah penulis dalam mengaplikasikannya, memiliki proses yang urut, mulai dari analisis hingga *support*, setiap proses memiliki spesifikasinya sendiri, sehingga sebuah sistem dapat dikembangkan sesuai dengan apa yang dikehendaki (tepat sasaran).



Gambar 1. Waterfall

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Dokumen yang menjadi masukan sistem akan diuraikan lebih lanjut menjadi spesifikasi bentuk dokumen masukan berupa penjelasan rinci dari dokumen tersebut seperti dokumen masukan data layanan servis sebagai berikut.

JL. KARYA NO. 183 MEDAN
NO. TELP : [061] 6623660
NO.BOOKING SERVICE : 081264008366

HONDA **AHASS KARYA SERVIS**

FORM SERVICE ADVISOR

DATA MOTOR
No. Urut : _____
Tgl Service : _____
No. Mesin : _____
No. Rangka : _____
No. Polisi : _____
Tipe/tahun : _____
KM : _____
*E-mail : _____
*Somed : _____
Jam : _____

DATA PEMBAWA
Nama : _____
Alamat : _____
Kel. / Kec. : _____
No. Telp/HP : _____
DATA PEMILIK
Nama : _____
Alamat : _____
Kel. / Kec. : _____
No. Telp/HP : _____

Dari Dealer Segitri : ☐ Ya ☒ Bukan
Hubungan Pelawa dan Pemilik : _____
Apakah ke AHASS : ☒ Instalasi Sendiri
b. SMS Reminder
c. Telp Reminder
d. Sticker Reminder
e. Lainnya : _____

Kondisi Awal SHM
E ☒ FUEL F
Custan Lain : _____

Pekerjaan
1. KPB 1 / 2 / 3 / 4
2. Servis Lengkap / Ringan
3. Ganti AHM Oli
4. Ganti Part
5. Turun Mesin / Press
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Estimasi Biaya
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____

Saran Ganti Spare Part
Periode Spare Part Ganti (KM)
8.000 ☐ Busi
8.000 ☐ Oli Transental
24.000 ☐ Ban Depan
24.000 ☐ Banbel
24.000 ☐ Drive Belt
12.000 ☐ Coolant
24.000 ☐ Kampas Rem
18.000 ☐ Filter Udara
24.000 ☐ Aki
Lampu Depan
Lampu Belakang
Paket Tambahan
8.000 ☐ Pemeliharaan CVT
10.000 ☐ Kursi Tengki
10.000 ☐ Kursi Remotor

Suku Cadang
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Estimasi Biaya
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____
Rp. _____

Total Jumlah Rp. _____
Keluaran Konsumen _____
Analisa Service Advisor _____

*) Apabila ada tambahan PEKERJAAN / PENGANTIAN PART diluar daftar diatas, maka
☐ Konfirmasi dulu / Telp. ke ☐ Langsung Dikerjakan

Part bekas dibawa konsumen ☐ Ya ☐ Tidak

Estimasi Pekerjaan **Tambahan Pekerjaan** **OK** **Penyerahan Motor oleh SA**
Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐
Pukul _____ Konsumen SA Pukul _____ Pukul _____ Pukul _____
Konsument SA Konsument SA Konsument SA Konsument SA

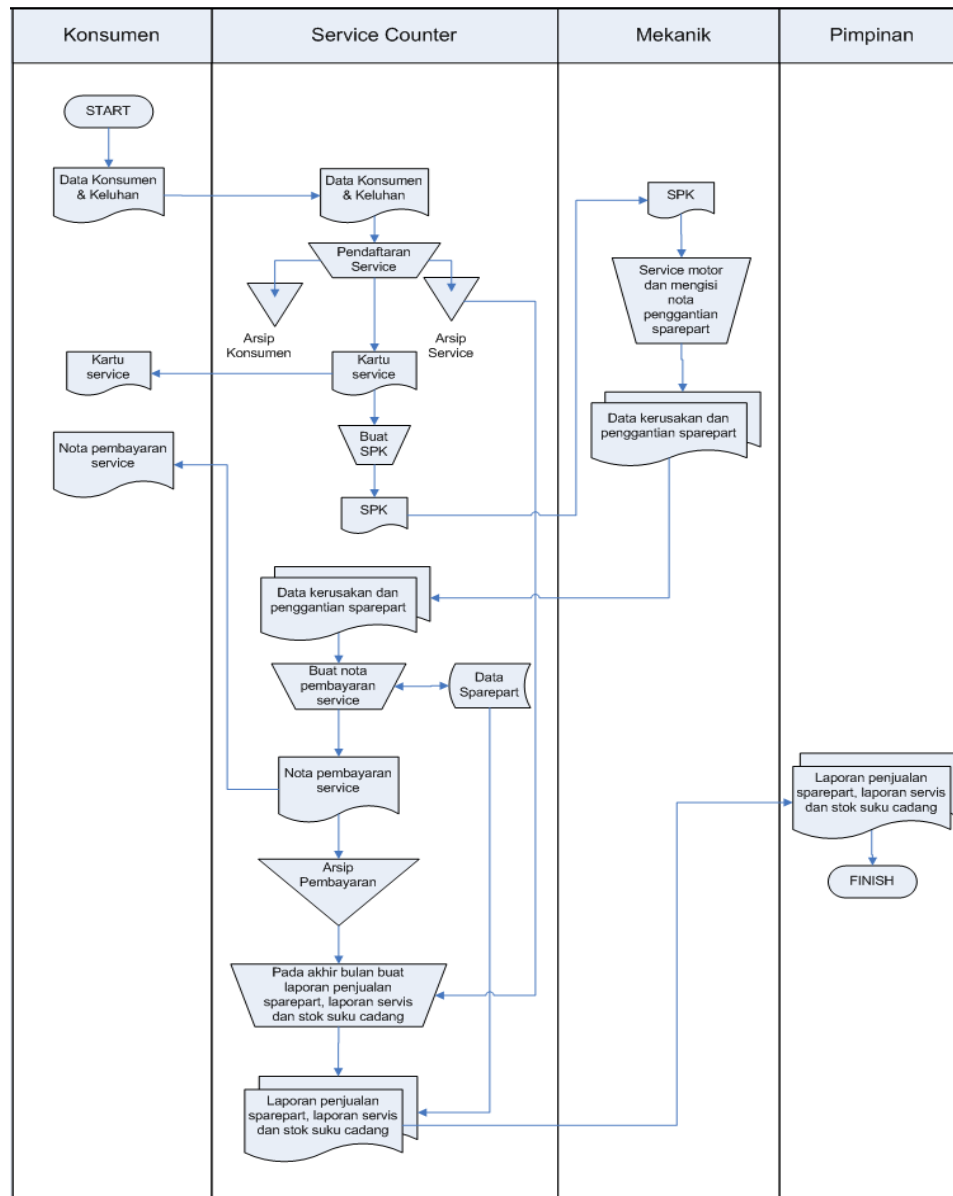
Syarat dan Ketentuan :
Formulir ini adalah surat kuasa pekerjaan (PKS) bengkel tidak bertanggung jawab terhadap sepeda motor yang tidak diambil dalam 30 hari. Bengkel tidak bertanggung jawab apabila tidak datang.

Tanda Tangan _____

Gambar 2. Analisis Dokumen Masukan
(Sumber : AHASS Karya Servis, 2023)

Dokumen pada gambar di atas merupakan formulir yang harus diisi ketika customer datang untuk melakukan service sepeda motor. Pada formulir berisi data singkat customer dan keluhan sepeda motor yang akan diperbaiki.

Dalam menganalisis proses yang berjalan pada perusahaan digunakan alat bantu berupa *Flow Of Document* (FOD). Setelah melakukan pengamatan dan wawancara dengan beberapa pengolah data. Berikut ini adalah analisa proses dengan menggunakan FOD dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Flow of Document

Penjelasan aliran dokumen pada gambar di atas adalah sebagai berikut

1. FOD dimulai dari terminal. Mulai dari bagian konsumen, juga konsumen mengisi data konsumen dan data pengaduan.
2. Admin loket pelayanan menerima data klien dan keluhan klien
3. Admin loket pelayanan juga mengolah data pengaduan klien sehingga terciptalah pendaftaran layanan dan tercatat pada kartu pelayanan.
4. juga layanan kartu diserahkan kepada konsumen.
5. Selanjutnya admin service counter membuatkan SPK untuk tukang.
6. juga tukang yang masuk SPK melakukan servis sepeda motor dan mengisi nota keringanan bagian. Sehingga menghasilkan data dokumen kerusakan dan cadangan part untuk admin.
7. Admin juga membuat layanan kerusakan pembayaran untuk konsumen. Dan admin menyiapkan laporan pelayanan di akhir bulan.
8. Pimpinan menerima laporan pelayanan yang telah diperiksa. Menyelesaikan.

Adapun analisa *output* yang dilakukan akan menghasilkan sebuah hasil dari data layanan servis yang akan disajikan dalam gambar di bawah ini :

LAPORAN BULANAN SERVICE RATE AHASS (1)

KETERANGAN CARA PENGISIAN :

- Keterangan tentang kolom-kolom di atas mengacu ke masing-masing sheet yang manual (Lembaran 1,2 dan 3)

Gambar 4. Analisis Output
(Sumber : AHASS Karya Servis, 2023)

Gambar 4 di atas merupakan gambaran laporan bulanan service pada perusahaan yang masih dibuat secara manual menggunakan Microsoft Excel.

FAKTUR JUAL

Kpd. Yth :
Nama : JULKIPLIN WAU
Alamat : JL. KATES DUSUN III PERUMAHAN
GRAND TAMAN PERMATA

No Faktur : 09076-2023-003010
Tanggal : 12-04-2023

No Polisi : BK 3634 AKI
NPWP : 00.000.000.0-000.000

No	Kode Part / Jasa	Deskripsi	Qty	@Harga	Diskon	Jumlah
1	000089ED0	SERVIS LENGKAP	1	70.000	0	70.000

Total Harga 70.000
 Diskon Faktur 0
 Jumlah yang dibayar 70.000

Catatan :
 * Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/kembalikan
 * Faktur ini sudah merupakan bukti pembayaran yang sah
 * Garansi servis : 500km/7hari (reguler), 1000km/30hari (premium)
 * Garansi perbaikan berat : 1000km/30hari (reguler), 1500km/45hari (premium)

23-001585 MUHAMMAD SAID

Gambar 5. Analisis Output
(Sumber : AHASS Karya Servis, 2023)

Gambar 5 di atas merupakan gambaran faktur jual perusahaan yang kepada customer saat melakukan service sepeda motor.

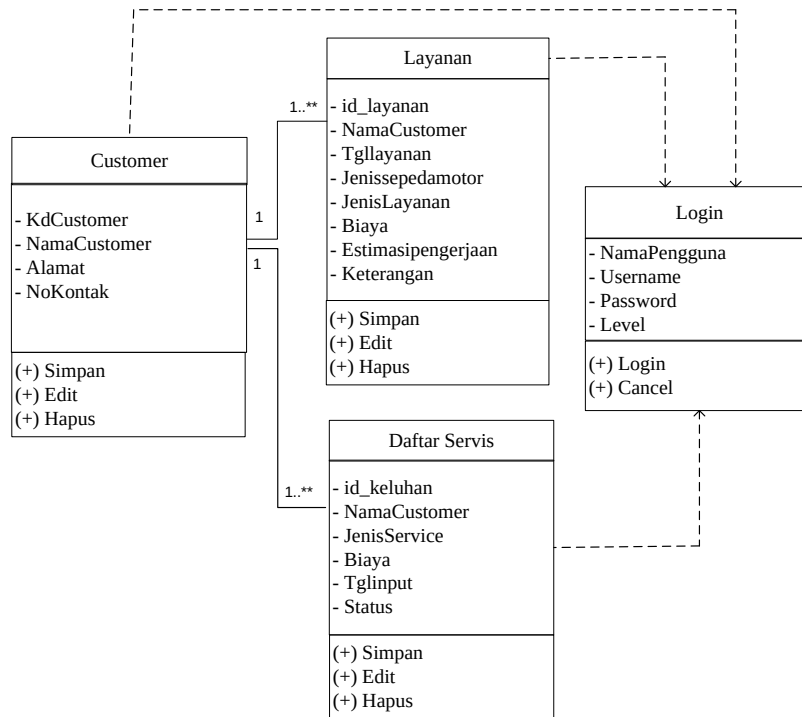
Use case diagram menggambarkan alur kerja sistem dengan cara yang sangat sederhana, fungsi utama dari sistem dan berbagai jenis pengguna yang akan berinteraksi dengan sistem Berikut di bawah ini gambaran *use case diagram* sistem pelayanan servis.



Gambar 6. Use Case Diagram

Untuk lebih mudah memahami apa yang akan admin lakukan pada ilustrasi use case diatas, akan dijelaskan, videlicet use case diawali dengan login juga admin memasukkan username dan word. Setelah login berhasil, sistem menampilkan menu utama. juga admin dapat mengelola data klien, baik menambah data klien maupun mengubah dan menghapus data klien. Setelah itu admin dapat menginput data layanan apa saja yang tersedia pada AHASS Karya Servis. juga admin memeriksa setiap keluhan klien dan juga menindaklanjutinya sehingga dapat menampilkan laporan pelayanan untuk tamu.

Hak akses klien hanya sebatas pendaftaran dan pengisian data pengaduan klien. Setelah berhasil melakukan registrasi, tamu dapat login terlebih dahulu, juga sistem akan menampilkan menu utama klien sehingga tamu dapat mengisi data pengaduan dan mengecek status pengaduan klien apakah sudah terselesaikan atau belum.



Gambar 7. Class Diagram Sistem Pelayanan Servis

Form Layanan merupakan rancangan antarmuka untuk menginput data layanan untuk customer. Berikut ini rancangan form layanan yang ada pada sistem informasi

Beranda		Logout																			
Halaman Layanan Customer																					
+ Tambah Data Data Layanan Selesai																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>No.Invoice</th> <th>Nama Customer</th> <th>Tanggal Masuk</th> <th>Status</th> <th>Pilihan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99</td> <td>999</td> <td>xxx</td> <td>999</td> <td>xxx</td> <td> Detail Cetak Update Selesai Hapus </td> </tr> <tr> <td>99</td> <td>999</td> <td>xxx</td> <td>999</td> <td>xxx</td> <td> Detail Cetak Update Selesai Hapus </td> </tr> </tbody> </table>				No	No.Invoice	Nama Customer	Tanggal Masuk	Status	Pilihan	99	999	xxx	999	xxx	Detail Cetak Update Selesai Hapus	99	999	xxx	999	xxx	Detail Cetak Update Selesai Hapus
No	No.Invoice	Nama Customer	Tanggal Masuk	Status	Pilihan																
99	999	xxx	999	xxx	Detail Cetak Update Selesai Hapus																
99	999	xxx	999	xxx	Detail Cetak Update Selesai Hapus																
Footer																					

Gambar 8. Rancangan Form Layanan Servis

Halaman Informasi AHASS merupakan halaman yang berfungsi untuk menampilkan informasi mengenai AHASS Karya Servis. Berikut tampilan halaman informasi.

Gambar 9. Rancangan Halaman Informasi AHASS

B. Hasil

Pada tampilan *customer* yang dimaksud adalah proses menambah, mengubah, menyimpan, dan menghapus data *customer* yang terdapat pada *database*. Halaman yang berfungsi untuk mengolah data *customer* adalah halaman *form customer* yang ditunjukkan pada gambar 8 dibawah ini :

Gambar 8. Tampilan *Customer*

Fungsi dan keterangan yang terdapat pada form *customer* berikut ini :

1. No Identitas : mengisi nomor id *customer*
2. Nama *Customer* : mengisi nama *customer*
3. Alamat : mengisi alamat *customer*

4. No HP : mengisi nomor telepon *customer*
5. Riwayat : tombol untuk menampilkan riwayat layanan *customer*
6. Edit : tombol untuk mengubah data ke *database*
7. Hapus : tombol untuk menghapus data
2. Tampilan Daftar Servis

Pada tampilan daftar servis merupakan tampilan antarmuka untuk menginput data daftar servis yang akan ditampilkan pada halaman beranda *customer*. Berikut adalah gambar hasil implementasi dari rancangan antarmuka *form input* daftar servis, yaitu :

Jenis Servis	Harga	Pilihan
Servis Berkala	Rp. 50.000,00	Edit Hapus
Service Besar	Rp. 220.000,00	Edit Hapus
Service Ringan	Rp. 100.000,00	Edit Hapus
Service Honda Premium	Rp. 150.000,00	Edit Hapus

Gambar 9. Tampilan Daftar Servis

Fungsi dan keterangan yang terdapat pada form daftar servis dijelaskan berikut di bawah ini :

1. Jenis Servis : mengisi jenis servis
2. Harga : mengisi biaya servis
3. Tambah : tombol untuk menambah data baru ke *database*
4. Edit : tombol untuk mengubah data ke *database*
5. Hapus : tombol untuk menghapus data
3. Tampilan *Form Layanan Servis*

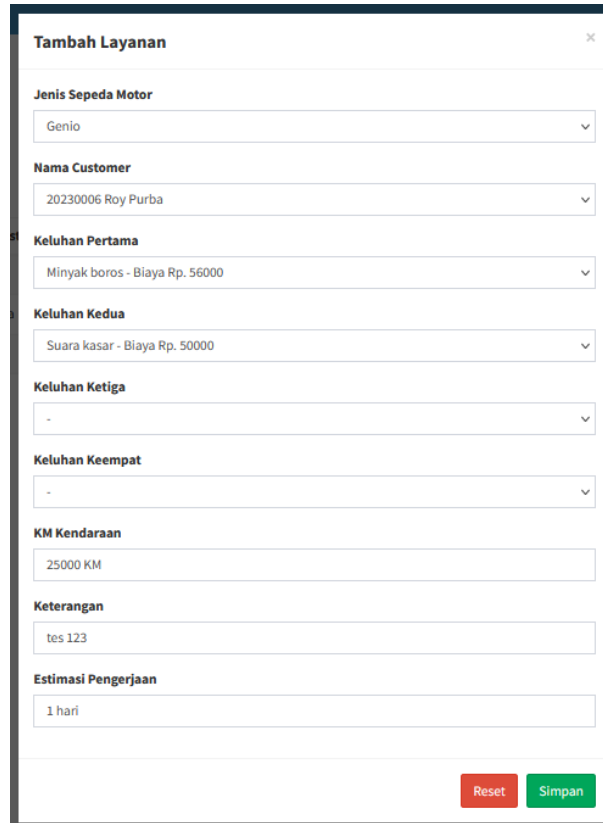
Pada tampilan layanan servis merupakan tampilan antarmuka untuk menginput data layanan servis yang dipakai oleh *customer*. Berikut adalah gambar hasil implementasi dari rancangan antarmuka *form input* layanan servis, yaitu :

No.	No Invoice	Nama Customer	Tanggal Masuk	Status	Pilihan
1	20230819231754	Kurnia Wahyu Lestari	19-08-2023	Pemeriksaan Awal	Detail Update Selesai Hapus
2	20230820010426	Adinda	20-08-2023	Pemeriksaan Awal	Detail Update Selesai Hapus
3	20230820035620	Roy Putra	20-08-2023	Selesai Diperbaiki	Detail Update Selesai Hapus

Gambar 10. Tampilan Layanan Servis

Fungsi dan keterangan yang terdapat pada form layanan servis dijelaskan berikut di bawah ini :

1. No Invoice : mengisi nomor servis
2. Nama Customer : mengisi data nama customer
3. Tanggal Masuk : mengisi data tanggal masuk
4. Tambah : tombol untuk menambah data baru ke *database*
5. Update : tombol untuk mengubah data ke *database*
6. Hapus : tombol untuk menghapus data
7. Cetak : tombol untuk mencetak bukti struk



Tambah Layanan

Jenis Sepeda Motor

Genio

Nama Customer

20230006 Roy Purba

Keluhan Pertama

Minyak boros - Biaya Rp. 56000

Keluhan Kedua

Suara kasar - Biaya Rp. 50000

Keluhan Ketiga

-

Keluhan Keempat

-

KM Kendaraan

25000 KM

Keterangan

tes 123

Estimasi Pengerjaan

1 hari

Reset Simpan

Gambar 11. Tampilan Input Layanan Servis

Kemudian customer akan menerima bukti layanan servis sebagai berikut di bawah ini:



AHASS Karya Servis
081370727414
Jalan Karya Kelurahan Karang Berombak Kota Medan

Kode : 20230904192939
Nama Pemilik : Roy Purba
Alamat : Jalan Bilal No 201 A
No HP :087822771881

Tanggal : 11/09/2023
Estimasi Selesai : 1 hari
Estimasi Biaya : Rp.106.000,00

Jenis Sepeda Motor :	Genio
Keluhan :	1. Minyak boros
	2. Suara kasar
	3. -
	4. -
KM Kendaraan :	25000 KM
Keterangan :	tes 123 sbksbd

Pelanggan

Petugas

Gambar 12. Tampilan Nota Layanan Servis

Pada *form* laporan merupakan tampilan antarmuka untuk menampilkan hasil proses data yang telah diinput sebelumnya. Pada halaman laporan berisikan data-data layanan servis customer. Berikut tampilan laporan yang ditampilkan dalam bentuk file PDF.

AHASS KARYA SERVIS						
Laporan Layanan Customer						
Dicetak pada tanggal 11-09-2023 22:27						
No	No Invoice	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Nama Customer	Alamat Customer	Total Biaya
1.	20230904191850	04-09-2023	-	Surtany	Jalan Merak Jingga No 2	Rp. 94.000,00
2.	20230903193048	03-09-2023	03-09-2023	Surtany	Jalan Merak Jingga No 2	Rp. 50.000,00
3.	20230903193852	03-09-2023	03-09-2023	Rizky Sirait	Jalan Bilal Ujung No 2	Rp. 30.000,00
4.	20230903194536	03-09-2023	03-09-2023	Permadi Rahman	Belawan	Rp. 35.000,00
5.	20230904192939	04-09-2023	-	Roy Purba	Jalan Bilal No 201 A	Rp. 106.000,00
6.	20230910203830	10-09-2023	-	Indira	Medan	Rp. 215.000,00

Gambar 13. Tampilan Laporan Layanan Customer

Selain laporan layanan customer, juga terdapat laporan kepuasan customer pada sistem. Berikut tampilan laporan kepuasan customer.

AHASS KARYA SERVIS						
Laporan Kepuasan Customer Terhadap Layanan Servis						
Dicetak pada tanggal 01-10-2023 15:37						
No	No Invoice	Tanggal	Nama Customer	Alamat Customer	No HP	Penilaian
1.	20230904191850	04-09-2023	Surtany	Jalan Merak Jingga No 2	087866117722	Baik Sekali
2.	20230903193048	03-09-2023	Surtany	Jalan Merak Jingga No 2	087866117722	-
3.	20230903193852	03-09-2023	Rizky Sirait	Jalan Bilal Ujung No 2	081245145090	Kurang
4.	20230912192932	12-09-2023	Ryan Permata	Jalan Permata Bunda No 22 D	085235260013	Baik Sekali
5.	20230903194536	03-09-2023	Permadi Rahman	Belawan	085234561192	Baik Sekali
6.	20230904192939	04-09-2023	Roy Purba	Jalan Bilal No 201 A	087822771881	Baik
7.	20230910203830	10-09-2023	Indira	Medan	087866110099	Baik

Gambar 14. Tampilan Laporan Kepuasan Customer

Halaman utama customer merupakan halaman yang berfungsi untuk mengecek status layanan servis sepeda motor customer serta untuk melihat data biaya servis. Berikut tampilan halaman utama customer.

Gambar 15. Tampilan Halaman Utama Customer

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan tahapan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut

1. Dengan menggunakan sistem informasi berbasis Electronic Client Relationship Management, admin di AHASS Karya Servis dapat memvalidasi dan menyimpan data layanan klien dengan baik dalam database dengan cepat sehingga meringankan pekerjaan dalam mendaur ulang data layanan klien.
2. Dengan menggunakan operasi yang dirancang ini, Anda dapat memecahkan masalah yang dihadapi oleh pekerja di AHASS Karya Servis, misalnya masalah dalam pemrosesan data layanan klien. Dengan diberlakukannya sistem ini, segala kendala mengenai penahanan dan kejahatan dalam pemberitaan terkait masalah pelayanan klien dapat diatasi secara efektif dan efisien.
3. Program yang dirancang merupakan penyempurnaan dari sistem yang sudah ada dan dapat membantu perusahaan dalam mengelola data layanan klien secara efisien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian Penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Chandra Kesuma dan Desiana Nur Kholifah (2019). Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada LKP Rejeki Cilacap. Jurnal Evolusi.
- [2] Dewi Ratnasari, dkk (2021). Pengaruh E-CRM Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Departement Store Karawang. Jurnal Ekonomi JEB.
- [3] Dodi Restiadi dan Yuliazmi (2019). Electronic Customer Relationship (E-CRM) Untuk Pelayanan Pelanggan Pada AHASS Safa Motor. Jurnal IDEALIS.
- [4] Era Era Hia, dkk (2022). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website Terhadap Penilaian Pelanggan. Jurnal CERITA.
- [5] Fitri Ayu dan Nia Permatasari (2018). Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Praktek Kerja Lapangan (PKL) Pada Divisi Humas PT. Pegadaian. Jurnal Intra-Tech.
- [6] Harish Zhafar dan Bullion Dragon Andah (2018). Penerapan Electronic Customer Relationship Management Terhadap Upaya Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan AHASS Sinar Makmur Sentosa Pada Divisi Perawatan Motor (H2). Jurnal IDEALIS.
- [7] Imam Agustian Nugraha, dkk (2022). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Jasa Meteorologi Berbasis Web. Jurnal Sistem Informasi.
- [8] Julianto Simatupang dan Setiawan Sianturi (2019). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Pada PO. Handoyo Berbasis Online. Jurnal Intra-Tech.
- [9] Luwis H. Laisina, dkk (2018). Sistem Informasi Data Jemaat GPM Gidion Waiyari Ambon Dan Jemaat GPM Halong Anugerah Ambon. Jurnal SIMETRIK.
- [10] Maydianto dan Muhammad Rasid Ridho (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop. Jurnal Comasie.
- [11] Nadia Ayu Agustri Anggara, dkk (2022). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web. Jurnal Building of Informatics, Technology and Science (BITS).
- [12] Ricki dan Joni Devitra (2019). Analisis Dan Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Karyawan Terbaik Pada PT. Wahyu Perdana Persada Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW). Jurnal Manajemen Sistem Informasi.
- [14] Salman Wajdi (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Resmi Motor Honda (AHASS) “Safari Service Padang”. Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang (JAAIP).
- [15] Wirhan Fahrozi dan Charles Bronson Harahap (2018). Sistem Informasi Transparansi Nilai Mata Kuliah Berbasis Web. Jurnal JURIKOM PRIMA.